



КОНСУЛТАЦИОНЕН ЦЕНТЪР ЗА ЧУЖДЕНЦИ

Предлагаме безплатни консултации, превеждане в учреждения, при лекари, в училище, работодатели, хазяи и др.

Консултациите са безплатни за Вас, дейността на организацията е финансирана от обществени дотации и спонсорски дарения.

Ще ви помогнем при уреждането на

- документи за пребиваване в Чехия
- работа, или решаване на проблеми при работодателя
- настаняване
- здравеопазване и здравно застраховане
- образование

Ще ви подкрепим

- при комуникация в учреждения
- преодоляване на ежедневни ситуации
- при решаване на финансови проблеми

Не предлагаме

- комерсиални услуги – напр. свързани с данъци или инвестиции
- услуги при специалисти - напр. клинични психолози и семейни консултанти
- услуги при реалитни канцеларии или агенции за работа
- адвокатски услуги, съдебни преводи или нотариални услуги

КАКВО МОЖЕ ДА ОЧАКВАТЕ ОТ НАС

Ще Ви помогнем с решението на Вашата ситуация. Ще Ви изслушаме и ще се договорим как ще процедираме. Ще Ви предоставим нужната информация, ще Ви помогнем със стъпките, които трябва да направите. Решението, как ще решим Вашата ситуация, винаги ще оставим на Вас. Ще Ви насочим така, че да можете с по-голяма част от действията да се справите сами.

Ако желаете, ще направим **писмен договор** за предлаганата услуга. Ако не желаете, ще се договорим устно.

Служителят винаги си пише **бележки** за взаимната работа с Вас. Те са необходими, за да не забравим нищо важно и за да ни помогнат да решим Вашата ситуация възможно най-добре и бързо. Винаги може да поискате да погледнете бележките за Вас, след 2 години тези бележки се изтриват.

Ако не желаете, служителят да пише Вашето име, бележките ще бъдат **анонимни**. Ако не Ви е възможна лична среща, можете да ни позвъните или да изпратите имейл.

Може да прекратите използването на нашите услуги без обяснения на причината, въпреки това може да се обърнете отново към нас.

ГАРАНТИРАМЕ

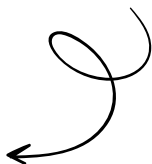
- **Еднакво отношение към всички.** Към всеки човек подхождаме еднакво без значение на неговата народност, етнически произход, икономическа ситуация, религиозна принадлежност, политически възгледи и т.н.
- **Охрана на личните данни.** Информацията за вас не предаваме на никого. Законът обаче ни задължава – ако ни кажете, че планирате или сте извършили сериозно престъпление, трябва да съобщим за това в полицията.
- **Безплатно.** Нашите услуги са безплатни, включително и превеждането.
- **Професионализъм.** Всички наши служители имат нужното образование и квалификация.
- **Индивидуален подход.** Винаги вземаме предвид конкретните обстоятелства на Вашата ситуация.
- **Свобода на решението и действията.** Нашият служител не решава как да постъпите във Вашата ситуация, само Ви предлага начини за решение.

- **Правото да подадете оплакване.** Ако не сте доволни от предлаганите услуги, можете да се оплачете, устно или писмено.
- **Възможност да поискате друг служител.** Ако не сте доволни от служителя, който Ви консултира, може да поискате въпросът Ви да се решава от друг наш служител.
- **Уважително отношение и дискретно място.** Срещата протича в отделна стая само с нашия служител на консултативния център и евентуално с преводача.

ОТ ВАС ОЧАКВАМЕ

- изпълнение на договорените задачи
- спазване на работното време на консултативния център
- спазване на договорените срещи
- учтиво поведение към всички наши служители

Повече информация за услугата, като мисия, цели и принципи ще намерите на mostpro.cz/bulgaria QR код или поискайте информация от нашите служители.



КОНТАКТИ

WEB: www.mostpro.cz
ИМЕЙЛ: info@mostpro.cz
ТЕЛЕФОН: 467 771 170
АДРЕС: 17. listopadu 216, Pardubice

Mgr. Kateřina Kotrlá 773 223 453
Bc. Kateřina Hudáková 774 412 173

Преводачи

Английски 774 412 173
Български 774 453 195
Монголски 739 423 778, 604 270 098
Румънски 725 936 654
Руски 773 546 329
Украински 725 936 571
Вьетнамски 608 663 251

РАБОТНО ВРЕМЕ

	9:00–17:00
понеделник	☎ Само предварително записани
вторник	☎ Само предварително записани
сряда	☎ Само предварително записани
четвъртък	✗ не работи с клиенти
петък	☎ Само предварително записани



www.mostpro.cz

ПРЕПОРЪКИ ЗА ПРОМЕНИ, ПОХВАЛИ И ОПЛАКВАНИЯ

Благодарни сме за всеки Ваш отзив за нашата работа и дейността на организацията.

Ако не сте доволни от нашите услуги, **МОЖЕ ДА СЕ ОПЛАЧЕТЕ.**

Вашето оплакване може да е свързано с всякакъв проблем, например, че служителят Ви е посъветвал лошо, не се държал учтиво, не Ви е отделил достатъчно време или е говорил неразбираемо.

Оплакването може да изпратите по пощата (адрес: 17. listopadu 216, 530 02 Pardubice), или да пуснете в пощенската кутия в приземието на сградата (на пощенската кутия е името на организацията Most pro o.p.s.), или в пощенската кутия до вратата на 2-ия етаж. Оплакването може да подадете и по имейла на info@mostpro.cz, да се обадите по телефона на някой от по-горе написаните номера или лично да предадете на който и да е от служителите, които са в канцеларията. Ако желаете, Вашето оплакване може да предаде някой от Вашите близки.

Опишете от какво или от кого се оплаквате и кога се е случило това. Напишете Вашето име и адрес. Ако не желаете да давате информация за Вашето име и адрес, може да се оплачете анонимно. Оплакването може да направите на чешки, английски, български, вьетнамски, монголски, румънски, руски и украински език. Ако дойдете с преводач, оплакването може да подадете и на друг език.

Нашият служител ще Ви каже по какъв начин ще бъде придвижено Вашето оплакване и как ще Ви бъде предаден отговора на оплакването. Срокът на отговор е 30 дни. Отговорът на анонимните оплаквания се закача на таблото във входа на организацията след изтичане на 30 дневния срок поне за 14 дни.

Ако не знаете как да подадете оплакване, попитайте някого от нашите служители. С готовност ще Ви помогне. Подаването на оплакването не Ви застрашава, може да продължите използвате нашите услуги.